

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT
PASIR PENYU KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

**DARMANSYAH PUTRA
NIM : 10975006969**



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2013

ABSTRAK
ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT PASIR PENYU KABUPATEN INDRAGIRI
HULU
OLEH: DARMANSYAH PUTRA

Kinerja merupakan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengetahui kinerja pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu. Penggunaan sampel pada penelitian ini, adalah keseluruhan populasi dijadikan sampel. Yang menjadi sampel adalah 30 orang pegawai yang ada di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu serta diambil keterangan dari masyarakat yang dijadikan informan. Masyarakat ini diambil sebagai bahan perbandingan atas tanggapan pegawai. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner, observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi konsep pengukuran pada penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dengan indikator pengetahuan, pangalaman, dan kepribadian dapat dikatakan baik sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan rata-rata pegawai menyatakan bahwa kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik dengan jumlah jawaban sebanyak 272 jawaban atau sebesar 64% dari keseluruhan jawaban. Pada kesempatan ini penulis menyarankan agar pegawai dapat meningkatkan kinerjanya, untuk menciptakan kinerja yang baik, pimpinan seharusnya banyak melakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu agar dapat lebih baik lagi.

KATA PENGANTAR

Bersyukur kepada Allah yang masih memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua, yang ,mana salah satu dari karuniaNya adalah penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT PASIR PENYU KABUPATEN INDRAGIRI HULU”**.

Shalawat beserta salam selalu kita sampaikan kepada Nabi kita Muhammad SAW yang telah berhasil mengubah kehidupan manusia, dari kehidupan yang penuh dengan kebodohan sampai pada kehidupan yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, dan berkat perjuangan beliau pula kita dapat membedakan antara hak dan yang bathil.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik itu dari segi penulisan maupun dari yang lainnya, oleh karena itu penulis sangat berharap adanya saran-saran dan kritikan kepada kita semua yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan semangat serta bimbingan terutama kepada:

1. Kedua orang tua penulis, ayahanda (Sabariyanto), dan ibunda (Kaisih) tercinta. Terimakasih ayahanda dan ibunda yang selama ini tak pernah kenal lelah, tak pernah mengeluh sedikitpun dalam membesarkan dan memberikan pendidikan yang layak buat anakmu. Setiap tetesan keringat yang bercucuran dari kening ayahanda dan ibunda menjadi berkah dan

dorongan semangat dalam melangkah dan mengarungi kehidupan yang berat ini. Do'a disetiap shalatmu menjadi kunci utama dalam setiap keberhasilan ananda. Semoga allah tak pernah bosan dan takkan pernah jauh dari langkah dan kehidupanmu serta selalu diberikan umur panjang, kesehatan, kebahagiaan dan rezky bagi kita sekeluarga. Sekali lagi terimakasih yang tiada terkira bagi kedua orang tua yang selama ini menjadi penyemangat perjuangan ananda.

2. Untuk kedua saudaraku abang(Desi Yanto) dan adikku tercinta (Septi Lama Sari) yang telah memberikan semangat dan mendoakan adik dan abangmu ini dalam menyelesaikan pendidikan. Semoga apa yang telah saya lakukan dapat menjadi pendorong semangat bagi kita untuk meraih kesuksesan dimasa yang akan datang.
3. Rektor Universitas Islam Negeri sultan Syarief Qasim Riau, Prof. Dr. M. Nazir, Ma. Beserta staf.
4. Dr. Mahendra Romus, Mec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarief Qasim Riau.
5. Afrizal, S.sos, Msi, selaku ketua jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarief Qasim Riau dan sekaligus menjadi dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan serta arahan dan motivasi bagi penulis.

6. Rusdi, S.Sos.MA, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau.
7. Bapak/Ibu dosen Karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau yang telah bersabar dalam memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Buat Kiki Pranata dan Keluarga, Nanda Kurniawan, Riyani Gustiawan, Rizky Yolanda, Chairunisa, Mirwiya, Vidhiya, Yongki, Iin, dan Igun yang telah banyak memberikan kesan mendalam bagi penulis sebagai seorang sahabat dan kalian akan selalu ada didalam hati saya walaupun kita tidak akan selalu bersama.
9. Buat teman-teman seperjuangan dalam perkuliahan terutama jurusan Administrasi Negara dan Khususnya lokal B angkatan 2009.

Pekanbaru, Mei 2013

Penulis

DARMANSYAH PUTRA

NIM : 10975006969

DAFTAR ISI

ISI	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Kinerja	13
2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	22
2.3. Penilaian Prestasi Kerja	26
2.4. Pengertian Pegawai	27
2.5. Definisi Pelayanan.....	31
2.6. Hipotesis.	40
2.7. Konsep Operasional	41
2.8. Variable Penelitian	

.....	41	2.9. Teknik Pengukuran Data
.....		42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	
.....	45
3.2. Jenis Penelitian	45
3.3. Populasi dan Sample	45
3.4. Teknik Sampling	46
3.5. Jenis dan Sumber Data	47
3.6. Metode Pengumpulan Data	47
3.7. Analisa Data	49

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Luas Wilayah.....	51
4.2. Kependudukan	52
4.3. Kesehatan	53
4.4. Pendidikan	54
4.5. Sosial dan Keagamaan.....	56
4.6. Struktur Pemerintahan	57

BAB HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	67
5.2. Pembahasan	91
5.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pengembangan sumber daya aparatur sangat diperlukan karena kedudukan dan peranan Pegawai Negeri Sipil adalah aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan nasional itu hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realistis serta dilaksanakan secara bertahap, sungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Dalam upaya meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Adapun dalam hal ini kinerja yang dimaksud bersifat spesifik dan jelas (1), dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif (2), dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil manfaat dan dampak (3), harus

cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan (4) dan efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif (5).

Berdasarkan surat keputusan Bupati Indragiri Hulu Nomor: SK B2 1/KP/IX/2000/09 tanggal 23 September 2000 ditetapkan tugas camat sebagai berikut:

Membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik

3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Camat Pasir Penyu adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun yang terjadi seakan berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kinerja ataupun pelayanan yang diberikan Kantor Camat Pasir Penyu belum dapat

dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Camat Pasir Penyu dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat terutama.

Dari uraian diatas, diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan dan bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja di kantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga tercipta suasana kerja yang baru dan prestasi kerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat merupakan komponen yang sangat penting bagi setiap Pegawai Negeri Sipil yang memiliki tugas pokok sebagai pengabdian masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang telah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan agar setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memberikan pelayanan yang

prima, tidak mempersulit ataupun menyalahgunakan jabatan untuk memperkaya diri sehingga kualitas pelayanan menjadi buruk dan masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan dan tata cara yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemerintah harus berperan aktif dalam memantau kinerja pegawai dan tidak segan menindak oknum yang bekerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil sehingga tercipta efek jera yang berfungsi untuk mengontrol tindak tanduk kinerja Pegawai Negeri Sipil itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan bangga terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil itu sendiri. Untuk menjalankan efektifitas kerja, maka diperlukan suatu sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat mengkoordinir setiap pekerjaan, kegiatan kantor, membina dan mengatur tenaga kerja sebagai pelaksana serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pekerjaan demikian juga dengan kantor Camat Pasir Penyu dalam menjalankan aktifitas kantor memerlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara produktif guna mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan.

Manusia merupakan unsur penggerak dan perilaku proses mekanisme dalam sistem pemerintahan, oleh sebab itu, agar mekanisme pemerintahan itu dapat berjalan dengan baik yakni sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka manusia atau subyek pelakunya harus baik pula. Dengan kata lain, mekanisme pemerintahan di pusat maupun di daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya, bilamana manusia sebagai subyek yang menggerakkannya memiliki kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas pokoknya sebagai aparatur negara. Tanpa

manusia sebagai pelaksana yang memiliki kemampuan yang tinggi, maka mekanisme pemerintahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pendidikan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas kantor yang dilaksanakan, dengan melalui jalur pendidikan dan pelatihan pegawai yang dilaksanakan Pemerintah Daerah diharapkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kantor serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan bagi masyarakat itu sendiri dalam mengurus administrasi yang berhubungan langsung dengan aparat pemerintahan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah kabupaten kota. Dari keahlian, kemampuan dan pengalaman pegawai dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja yaitu dengan memberikan motivasi terhadap prestasi yang telah dicapai oleh pegawai, sebetulnya dengan sistem pengelolaan kinerja maka kita dapat mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilihat baik buruknya serta ini sangat berpengaruh dengan apa yang akan diperbuat oleh pegawai menyangkut pekerjaan yang diembannya dari kantor tersebut, intinya kinerja disebuah instansi pemerintahan akan terlihat baik jika aparatur yang bekerja didalamnya dapat bekerja dengan baik dan terarah sesuai dengan ketetapan dan landasan yang ada pada instansi pemerintahan tersebut.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa aktifitas kerja pegawai dan disiplin yang tinggi menjadi salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan mempunyai

etos kerja yang tinggi. Sebagai pegawai yang telah mendapatkan suatu pembinaan atau semangat kerja yang baik, sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diamanahkan kepadanya dan jika menemukan suatu masalah dalam melaksanakan tugasnya diharapkan agar mampu mencari jalan keluar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi dirinya sendiri maupun orang lain .

Secara singkat dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengembangan sumber daya adalah untuk memperbaiki efisien dan aktifitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian sasaran program kerja yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap Pegawai Negeri Sipil. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk menciptakan hal tersebut, maka motivasi kerja pegawai sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah penulis melihat adanya beberapa gejala kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Camat Pasir Penyu yang kurang baik. Hal ini terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut:

- a. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan sebagainya, seharusnya dapat dikerjakan sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditetapkan, pada kenyataannya masih saja ada aparat yang memungut bayaran yang tidak sesuai serta waktu pembuatan yang relatif lama.
- b. Adanya sejumlah pegawai yang selalu terlambat masuk kantor dan sering tidak ada di kantor pada jam kerja, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai tidak berada di kantor.
- c. Terlihat banyaknya masyarakat yang sulit dalam mengurus proses administrasi dan cenderung dipersulit serta dituntut untuk membayar sejumlah uang jika proses administrasinya ingin segera selesai.
- d. Adanya oknum-oknum yang bukan merupakan pegawai dari kantor camat tersebut tetapi bisa menjadi perantara dalam menyelesaikan urusan administrasi dan hasilnya akan segera selesai dengan syarat mampu memberikan sejumlah uang sebagai imbalan atas jasanya.

Sejalan dengan apa yang telah diuraikan diatas, bahwa kantor camat Pasir Penyu merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu yang mempunyai struktur organisasi pemerintah. Didalam menjalankan tugas yang dilaksanakan oleh aparat atau pegawai kecamatan yang mana kinerja pegawai pada kantor Camat Pasir Penyu diduga kurang baik, sehingga penulis tertarik

untuk melakukan penelitian di kantor Camat Pasir Penyu dengan memasukkan penelitian pada kinerja pegawai yang diduga kurang baik.

Dari latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT PASIR PENYU KABUPATEN INDRAGIRI HULU”**.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai di kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu?

1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian

3.1.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu”.

3.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

- a. Melatih penulis dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa kuliah.
- b. Sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat atau pihak yang terkait untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.
- c. Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.4.Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

- 1.1.Latar Belakang Masalah
- 1.2.Perumusan Masalah
- 1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian
- 1.4.Tujuan Penelitian
- 1.5.Manfaat Penelitian
- 1.6. Sistematika Penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

- 2.1.Pengertian Kinerja
- 2.2.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai
- 2.3.Penilaian Prestasi Kerja

2.4.Pengertian Pegawai

2.5.Definisi Pelayanan

2.6.Hipotesis

2.7.Konsep Operasional

2.8.Variable Penelitian

2.9.Teknik Pengukuran Data

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2. Jenis Penelitian

3.3. Populasi dan Sampel

3.4. Teknik Sampling

3.5. Jenis dan Sumber Data

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.7. Analisa Data

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Luas Wilayah

4.2.Kependudukan

4.3.Kesehatan

4.4.Pendidikan

4.5.Sosial dan Keagamaan

4.6.Struktur Pemerintah

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.2. Pembahasan

5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam
Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir
Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

6.2. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Kinerja

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2002 : 69) kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (Dalam buku Harbani Pasalong 2002:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan

yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dari penjelasan yang terkandung pada bahasan diatas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkatan atau kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan kemampuan yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan didalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada serta memfungsikan secara baik dan berkualitas. Untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan pengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

M. Manulang (1996 : 106) mengemukakan kinerja pegawai atau produktifitas kerja dapat dilihat melalui:

- a. Kualitas hasil pekerjaan
- b. Kuantitas hasil pekerjaan
- c. penyesuaian diri
- d. Kehadiran (absensi)

Untuk meningkatkan kinerja pegawai berarti menurut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam organisasi, disamping itu etos kerja dan disiplin pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pengembangan dan manajemen kinerja pada dasarnya sebuah proses dalam manajemen sumber daya manusia. Implikasi dari kata manajemen berarti proses diawali dengan penetapan tujuan dan berakhir pada evaluasi. Secara garis besar ada 5 kegiatan utama, yaitu:

- a. Merumuskan tanggung jawab dan tugas yang harus dicapai dan disepakati oleh atasannya. Rumusan ini mencakup kegiatan yang dituntut untuk memberikan kontribusi berupa hasil kerja.
- b. Menyepakati sasaran kerja dalam bentuk hasil yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu, termasuk penetapan standar prestasi dan tolak ukurnya.
- c. Melakukan monitoring, koreksi, memfasilitasi serta memberi kesempatan untuk perbaikan.
- d. Menilai prestasi dengan cara membandingkan prestasi aktual dengan standar yang telah ditetapkan.
- e. Memberikan umpan balik kepada yang dinilai berhubungan dengan seluruh hasil penilaian. Pada kesempatan tersebut atasan dan staf mendiskusikan kelemahan dan cara perbaikannya untuk meningkatkan prestasi berikutnya.

Selanjutnya Nasucha (2004:110), mengatakan bahwa hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menentukan beberapa hal, antara lain;

1. Menentukan bahwa keuntungan dan pengaruh yang sedang berjalan dapat dicapai.
2. Memperoleh jaminan bahwa tujuan dapat dan sedang dicapai.
3. Memonitor dan mengontrol perkembangan dari rencana yang ditetapkan.
4. Memastikan penggunaan sumber-sumber daya.
5. Menilai efektivitas dari sebuah aktivitas.
6. Menyediakan sebuah dasar menghitung penghargaan dan insentif.
7. Menentukan bahwa *value for money* dapat diperoleh.

Sementara itu Hadari Nawawi (2006:34) mengatakan bahwa kinerja adalah gabungan dari tiga faktor yang terdiri dari: (a) Pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti dibidangnya, (b) Pengalaman, yang tidak sekedar berarti jumlah waktu atau lamanya bekerja, tetapi berkenaan juga dengan substansi yang dikerjakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dan mengerjakan suatu bidang tertentu, (c) Kepribadian, berupa kondisi didalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama, kejujuran, motivasi kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi indikator dari kinerja adalah:

- a. Pengetahuan

b. Pengalaman

c. Kepribadian

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indra manusia, yaitu indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan masih diperoleh melalui pendidikan, pengalaman orang lain, media massa maupun lingkungannya.

Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan diperlukan sebagai dukungan dalam menumbuhkan rasa percaya diri maupun sikap dan perilaku setiap hari, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan fakta yang mendukung tindakan seseorang.

Pengetahuan memiliki 6 tingkatan, yaitu:

a. Tahu

Kemampuan untuk mengingat sesuatu materi yang telah dipelajari, dari seluruh bahwa yang dipelajari atau rangsangan yang diterima. Cara kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain: menyebutkan, menguraikan, mengidentifikasikan dan mengatakan.

b. Memahami

Kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.

c. Aplikasi

Kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi yang sebenarnya. Aplikasi disini dapat diartikan sebagai pengguna hukum-hukum, rumus, metode, prinsip-prinsip dan sebagainya.

d. Analisa

Kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek dalam suatu komponen-komponen, tetapi masih dalam struktur organisasi dan masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis dapat dilihat dari penggunaan kata kerja seperti kata kerja mengelompokkan, menggambarkan, memisahkan.

e. Sintesis

Kemampuan untuk menghubungkan bagian-bagian dalam bentuk keseluruhan yang baru, dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi yang ada.

f. Evaluasi

Kemampuan untuk melakukan penelitian terhadap suatu materi atau objek tersebut berdasarkan suatu cerita yang sudah ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria yang sudah ada.

2. Pengalaman

Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan (Manulang, 1984:15)

Dari uraian tersebut diatas dapat kita ketahui bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan

yang dimilikinya. Orang yang lebih lama bekerja tentu akan makin banyak pengalamannya dibidang tertentu dalam bekerja apabila dibandingkan dengan orang yang baru bekerja. Seseorang yang mempunyai pengalaman dalam bekerja akan dengan mudah menyelesaikan setiap pekerjaannya dan pekerjaannya juga sangat baik. Karena sudah banyak lika liku pekerjaan yang dilewatinya.

Namun disamping itu perlu kita garis bawahi berikut beberapa hal yang menunjukkan berpengalaman atau tidaknya seseorang yang menjadi indikator adalah:

a. Lama waktu atau masa kerja

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Dengan lamanya seseorang dalam melaksanakan pekerjaan sangat banyak pengalaman yang dialaminya dalam pekerjaan, dengan pengalaman tersebut akan membantu mereka dalam pelaksanaan pekerjaan.

b. Tingkat pengetahuan dan keterampilan

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki

seseorang sangat membantu dan memudahkannya dalam melaksanakan pekerjaan.

c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan alat

Tergambar disini bahwa orang yang mempunyai penguasaan terhadap pekerjaan akan mudah mengetahui pekerjaannya. Sehingga dengan demikian dia tahu apa yang harus dikerjakannya, dalam arti setiap pekerjaan telah dia kuasai, namun pengetahuan terhadap alat yang menjadi penunjang setiap pekerjaan juga tidak kalah pentingnya. Penguasaan alat akan memudahkan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan. Kurang baik mempunyai kemampuan tanpa adanya penguasaan alat sebagai penunjang dalam pekerjaan.

1. Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan cara dimana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Kepribadian paling sering dideskripsikan dalam istilah sifat yang bisa diukur yang ditunjukkan oleh seseorang. Disamping itu kepribadian sering diartikan dengan ciri-ciri yang menonjol pada diri individu, seperti kepada orang yang pemalu dikenalkan atribut “berkepribadian pemalu”. Kepribadian sebagai suatu organisasi (berbagai aspek psikis dan fisik) yang merupakan suatu struktur dan sekaligus proses. Secara umum kepribadian adalah tingkah laku seseorang dalam menyikapi sesuatu hal. Kepribadian juga diartikan sebagai suatu sistem yang dinamis dan memberikan dasar dari semua perilaku (Miftah Thohah, 2008:37). Namun kepribadian dalam penelitian ini adalah kepribadian seseorang dalam bekerja disebuah instansi atau lembaga. Orang yang

mempunyai kepribadian yang baik biasanya akan selalu bertingkah laku dengan baik pula. Namun orang yang punya kepribadian yang buruk juga akan selalu mempunyai tingkah laku yang buruk pula.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepribadian, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor keturunan

Keturunan merujuk ada faktor genetis seorang individu. Tinggi fisik, bentuk wajah, gender, temperamen, komposisi otot dan refleks, tingkat energi dan irama biologis adalah karakteristik yang pada umumnya dianggap sebagai genetis, entah sepenuhnya atau secara substansial, dipengaruhi oleh siapa orang tua dari individu tersebut, yaitu komposisi biologis, psikologis bawaan dari individu.

b. Faktor Lingkungan

Faktor lain yang memberi pengaruh cukup besar terhadap pembentukan karakter adalah lingkungan dimana seseorang tumbuh dan dibesarkan, norma dalam keluarga, teman, dan kelompok sosial, dan pengaruh-pengaruh lain yang seseorang manusia dapat alami. Faktor lingkungan ini memiliki peran dalam membentuk kepribadian seseorang. Sebagai contoh budaya akan membentuk norma, sikap, dan nilai yang diwariskan dari satu generasi kegenerasi berikutnya dan menghasilkan konsistensi seiring berjalannya waktu sehingga ideologi yang secara intens berakar di suatu kultur mungkin hanya memiliki sedikit pengaruh pada kultur yang lain.

c. Faktor Pendidikan

Orang yang biasa berpendidikan keras, maka ia akan selalu bersikap kepada siapapun. Bila seseorang selalu diajarkan untuk beretika dengan baik, diajarkan ahlak yang baik, maka ia akan selalu beretika dengan baik pula, dimanapun ia berada. Faktor pendidikan sangat berpengaruh penting dalam pembentukan kepribadian seseorang.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditentukan bahwa yang menjadi indikator dari kinerja adalah:

1. Pengetahuan
2. Pengalaman
3. Kepribadian

1.2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Jika berbicara mengenai kinerja pegawai, pasti yang terlintas dalam pikiran kita adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat mempermudah seseorang dalam proses administrasi. Setiap organisasi mempunyai tujuan. Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulasi yang berpengaruh terhadap banyak orang.

Menurut Muchdarsyah Sinungan (1995 : 145) produktivitas karyawan mengacu pada pola tingkah laku yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etika dan kaidah yang berlaku.
2. Adanya perilaku yang dikendalikan.
3. Adanya ketahanan.

Holloway dalam nasucha (Dalam Harbani Pasalong 2004:108), mengemukakan bahwa indikator kinerja dapat berupa akuntabilitas, efisiensi, efektifitas dan equity (keadilan).

Selanjutnya kinerja pegawai dapat diketahui dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh pegawai dari tingkat keahlian serta latar belakang pendidikan.

Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungan (1995 : 95) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari manusianya yang meliputi:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja

A. Kualitas Kerja

Kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan keberhasilan pekerjaan, merupakan hasil pelayanan yang harus memuaskan. Produktifitas pelayanan biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas hasil pekerjaan. Seorang pegawai harus memberikan pelayanan yang baik kepada publik. Publik ialah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap,

dan tindakan yang benar berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Inu Kencana Syafei, 2006:18) Artinya setiap manusia memiliki kebutuhan yang sama dalam menjalani kehidupannya. Mereka juga ingin mendapatkan perlakuan yang sama karena memiliki perasaan yang sama pula.

Kualitas kerja merujuk pada hasil (output) yang telah dilaksanakan oleh pegawai atau karyawan. Apabila hasil yang dilaksanakan oleh para pegawai tersebut telah sesuai dengan prosedur dan sistem kerja yang telah ditetapkan atau dalam arti telah memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan bahkan mampu memberikan perbaikan-perbaikan yang signifikan, maka dapat dikatakan bahwa kinerjanya dilihat dari kualitas sudah baik. Sehingga dengan demikian dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan (Inu Kencana, 2003:116). Maksudnya seseorang yang dilayani akan merasa puas dan merasa dilayani apabila pelayanan yang diberikan oleh yang memberikan layanan telah sesuai dengan kebutuhan yang ingin dicapai oleh yang dilayani, dalam arti masyarakat telah merasa puas atas layanan pegawai apabila pegawai telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Dan juga bagi setiap pegawai harus mementingkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi atau kelompok. Kepentingan umum harus menjadi landasan yang kokoh bagi perilaku administrasi negara karena sesungguhnya kepentingan inilah yang merupakan sarana untuk menjaga eksistensi negara (Wahyudi

Kumorotomo, 2001:303). Yang harus sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, hal itu mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan umum. “Pelaksanaan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum”. Setiap pegawai atau karyawan harus bekerja atas dasar kepentingan umum. Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa seorang pegawai atau karyawan dituntut harus bekerja dengan ketulusan hatinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka lebih mementingkan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi, hal itu harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja yaitu banyaknya kerja yang telah dilaksanakan oleh seorang pegawai dalam periode tertentu. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah pekerjaan dan penggunaan waktu. Penggunaan waktu maksudnya adalah banyaknya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Apabila kuantitas kerja pegawai telah terlaksana dengan baik, maka dapat dikatakan kinerja pegawai jika dilihat dari kuantitas sudah tergolong baik. Dengan adanya kuantitas kerja yang baik, tentu akan memberikan kesuksesan bagi setiap pegawai dan juga bagi organisasi atau lembaga. Sukses adalah sebuah pencapaian yang tidak pernah terhenti pada suatu titik saja. Artinya pegawai selalu memperhatikan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Harus bekerja dengan

memperhatikan hasil pekerjaannya dan waktu yang digunakan dalam setiap pelaksanaan pekerjaannya itu yang akan dinikmati oleh masyarakat.

Sejalan dengan pendapat diatas, bahwa kinerja dalam menjalankan pekerjaan kantor, tergantung kemampuan serta kualitas yang terdapat pada manusianya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat menjadi elemen penting serta menjadi sorotan yang dapat menentukan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai kepada masyarakat. Dengan demikian, bahwa kinerja dari seorang pegawai dapat diukur melalui kemampuan manusianya dalam menyelesaikan serta melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan langsung dengan proses dan pencapaian yang dapat dikerjakan oleh manusia itu sendiri sesuai dengan tingkat kualitas dan kuantitasnya sebagai Pegawai Negeri Sipil, sehingga kemampuan dari pegawai tersebut dapat terlihat dari hasil serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja sesuai dengan keterampilan yang dimiliki masing-masing individu.

1.3. Penilaian Prestasi Kerja

Kinerja sendiri pada saat ini sedang menjadi isu didunia, hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi, mutu yang tidak terpisahkan dari standar karena kinerja diukur melalui standar.

Penilaian prestasi kerja pada dasarnya merupakan penilaian hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, meliputi jumlah dan mutu yang dihasilkan sesuai standar yang telah ditetapkan. Hasil penilaian hasil kerja tersebut merupakan

informasi bagi pimpinan organisasi untuk mengevaluasi perencanaan kerja dan program-program kerja yang akan dilaksanakan.

Penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS dilakukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 jo. PP Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS.

Penilaian tersebut tertuang dalam suatu daftar yang lazim disebut DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yang berarti suatu daftar yang memuat hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan seorang PNS dalam jangka waktu 1 tahun dan dibuat oleh penilai (pasal 1 huruf a PP tersebut). Sedangkan pejabat penilai adalah atasan langsung PNS yang dinilai, dengan ketentuan serendah-rendahnya kepala urusan dan pejabat lain yang setingkat dengan itu.

Unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan yaitu:

- a. Kesetiaan
- b. Prestasi kerja
- c. Tanggung jawab
- d. Ketaatan
- e. Kejujuran
- f. Kerjasama
- g. Prakarsa
- h. Kepemimpinan

1.4. Pegawai

Dalam kesatuan kerja pemerintah pelaksananya adalah Pegawai Negeri Sipil yang merupakan sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan

dalam sebuah instansi atau organisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja adalah melalui pengembangan pegawai dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003, Pegawai Negeri Sipil ialah setiap warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang serta disertai tugas negara lainnya. Pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan mengangkat, memindahkan dan memberhentikan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, pegawai diberikan pelatihan dan pendidikan yang berfungsi sebagai penunjang kinerja pegawai pada saat turun langsung bekerja di instansi pemerintahan yang telah ditetapkan oleh pemerintah itu sendiri, sehingga diharapkan agar setiap pegawai yang telah mendapatkan pelatihan dan pendidikan dapat terjun langsung menjadi abdi masyarakat serta dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pembantu tugas pemerintah pusat maupun daerah sehingga segala proses yang berhubungan dengan administrasi maupun lainnya yang berkaitan dengan sistem pemerintahan dapat berjalan lancar sesuai dengan aturan dan ketentuan pemerintah dan diharapkan masyarakat dapat terbantu dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui Pegawai Negeri Sipil yang jujur dan amanah dalam menjalankan tugas, fungsi, serta tanggung jawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, dikutip beberapa pengertian untuk menyamakan persepsi dan interpretasi tentang istilah-istilah kepegawaian sebagai berikut.

- a. Pegawai Negeri adalah “warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang-undangan yang berlaku”. Pegawai Negeri terdiri atas: Pegawai Negeri Sipil, Anggota Tentara Nasional Indonesia, dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan Pegawai Negeri Sipil terbagi dua, yaitu: Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.
- b. Pegawai Negeri Sipil Pusat disingkat (PNSP) adalah “ Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan bekerja pada departemen, lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi/ tinggi negara, instansi vertikal di daerah provinsi, kabupaten, kota, kepaniteraan pengadilan, atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya”.
- c. Pegawai Negeri Sipil Daerah disingkat (PNSD) adalah “ Pegawai Negeri Sipil Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) dan bekerja pada pemerintah daerah, atau dipekerjakan diluar instansi induknya”.
- d. Pegawai Tidak Tetap disingkat (PTT) adalah “ Pegawai yang diangkat dengan jangka waktu tertentu guna melaksanakan tugas pemerintah dan

pembangunan yang bersifat teknis profesional dan administrasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi. Pegawai Tidak Tetap tidak berkedudukan sebagai pegawai negeri”.

- e. Pejabat Negara adalah “ Pimpinan dan anggota lembaga tertinggi/ tinggi negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar 1945 dan pejabat negara lainnya ditentukan oleh Undang-undang”.
- f. Pejabat menurut Thoha (dalam Harbani Pasalong 2005:2), adalah orang yang menduduki jabatan tertentu dalam birokrasi pemerintah. Thoha mengatakan bahwa pejabat sangat menentukan, karena segala urusan yang berhubungan dengan jabatan itu maka orang yang berada dalam jabatan itu yang menentukan.
- g. Jabatan adalah “ Kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seorang PNS dalam suatu satuan organisasi negara. Sedangkan jabatan dalam lingkungan birokrasi pemerintah adalah jabatan karier”.
- h. Jabatan Negeri adalah “ Jabatan dalam bidang eksekutif yang ditetapkan berdasarkan peraturan Perundang-undangan, termasuk didalamnya jabatan kesekretariatan lembaga tertinggi atau tinggi negara dan kepaniteraan pengadilan”.
- i. Jabatan Karier adalah “ Jabatan dalam lingkungan birokrasi pemerintah yang hanya dapat diduduki oleh PNS atau Pegawai Negeri yang telah beralih status sebagai PNS”. Jabatan Karier dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu jabatan struktur dan jabatan fungsional.

- j. Jabatan Struktural adalah “ Jabatan yang secara tegas ada dalam struktur organisasi”. Taliziduhu Ndraha (dalam Harbani Pasalong 2002:180), mengatakan bahwa jabatan yang menunjukkan suatu posisi formal didalam suatu organisasi.
- k. Jabatan Fungsional adalah “ yang secara tidak tegas disebutkan dalam struktur organisasi tetapi dari sudut fungsinya diperlukan oleh organisasi seperti penelitian, dokter, pustakawan dan lainnya yang serupa dengan itu”.

1.5. Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (Dalam Harbani Pasalong 2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan dalam birokrasi pemerintahan berhubungan erat dengan pelayanan publik yang disediakan pemerintah dalam pencapaian kinerja yang merupakan tahapan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di dalam roda pemerintahan di suatu negara. Sementara definisi pelayanan publik itu sendiri menurut Sinambela (Dalam Harbani Pasalong 2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Dalam Harbani Pasalong 2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Setiap pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima serta berkualitas kepada masyarakat agar kinerja pegawai tersebut dapat dinilai baik serta memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang memperoleh pelayanan tersebut.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/ BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan(KTP, MTCN, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sesuai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiannya berdasarkan suatu sistem pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbangkan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

Kriteria Kualitatif

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu mencakup prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan-persyaratan baik persyaratan teknis maupun administratif,

unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, serta jadwal waktu pelaksanaan pelayanan.

3. Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan produk pelayanan yang diberikan.
6. Ekonomis yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya terlalu tinggi diluar kewajiban, kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kriteria Kualitatif

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.

3. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Selanjutnya konsep pelayanan dalam Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267: yang Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Departemen Agama RI, 2004:46)

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianpun akan mengenai heart share konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Menurut mazhab mainstream dalam Adiwarmanto Karim (2003:49) menjelaskan perbedaan ekonomi Islam dan konvensional terletak dalam menyelesaikan masalah. Dilema sumber daya yang terbatas versus keinginan yang tak terbatas memaksa manusia untuk melakukan pilihan-pilihan atas keinginannya.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikannya. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan *pelayanan* dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiaakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya: "*apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah*

kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (Thorik G. dan Utus H., 2006:116).Adiwarman Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik.

Buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”* (Departemen Agama RI, 2004:72)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas,jangan memberikan yang

buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267: yang Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Departemen Agama RI, 2004:46)

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian nyapun akan mengenai heart share konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Menurut mazhab mainstream dalam Adiwarmanto Karim (2003:49) menjelaskan perbedaan ekonomi Islam dan konvensional terletak dalam menyelesaikan masalah. Dilema sumber daya yang terbatas versus keinginan yang tak terbatas memaksa manusia untuk melakukan pilihan-pilihan atas keinginannya.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikannya. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-

Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan *pelayanan* dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya: *“apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”* (Thorik G. dan Utus H., 2006:116). Adiwarmanto Karim (2003:73) menjelaskan bahwa baik.

Buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”* (Departemen Agama RI, 2004:72)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada

disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

6.7.Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan perumusan masalah setelah dihubungkan dengan kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan suatu hipotesa sebagai berikut: **“Diduga Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu Belum Berjalan Dengan Baik”**.

6.8.Konsep Operasional

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalahan pahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

- a. Istilah kinerja kerja dioperasionalkan kedalam sub-sub indikator, yaitu pengetahuan, pengalaman, dan kepribadian.
- b. Pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai (PNS, Honorer, Satpol PP, Satpam) di kantor camat pasir penyu kabupaten indragiri hulu.
- c. Istilah pelayanan secara operasional adalah pembuatan KTP.
- d. Masyarakat yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berusia produktif antara 19-54 Tahun.

6.9.Variable Penelitian

Untuk memperjelas hipotesis tersebut, maka penulis buat dalam satu variable yang memiliki indikator sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai

Memiliki indikator sebagai berikut:

- a. Pengetahuan
- b. Pengalaman
- c. Kepribadian

6.10. Teknik Pengukuran Data

Adapun teknik pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Untuk mempermudah menganalisa data, maka penilaian terhadap pelaksanaan variable atau indikator dibagi dalam lima tingkatan atau variasi. Adapun penilaian tersebut adalah: Amat Baik, Baik, Cukup baik, Kurang baik, Tidak baik

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Amat Baik : Jika sebagian besar responden menyatakan amat baik.

Baik : Jika sebagian besar responden menyatakan baik.

Cukup baik : Jika sebagian besar responden menyatakan cukup baik.

Kurang baik : Jika sebagian besar responden menyatakan kurang baik.

Tidak Baik : Jika sebagian besar responden menyatakan tidak baik.

1. Kinerja Yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Amat Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan amat baik.

Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan baik

Cukup Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan cukup baik

Kurang Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan kurag baik

Tidak Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan tidak baik

2. Pengetahuan berkaitan dengan tingkat pendidikan dan tingkat pelatihan.

Amat Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan amat baik.

Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan baik

Cukup Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan cukup baik

Kurang Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan kurang baik

Tidak Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan tidak baik

3. Pengalaman berkaitan dengan masa kerja, jabatan serta kemampuan dalam organisasi

Amat Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan amat baik.

Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan baik

Cukup Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan cukup baik

Kurang Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan kurang baik

Tidak Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan tidak baik

4. Kepribadian meliputi tingkah laku, kegemaran, serta tingkat kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

Amat Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan amat baik.

Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan baik

Cukup Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan cukup baik

Kurang Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan kurang baik

Tidak Baik : Apabila sebagian besar responden menyatakan tidak baik

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1.Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan sehubungan dengan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat yang berlokasi di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dimulai pada bulan Desember tahun 2012 hingga selesai. Dipilihnya lokasi Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, karena di kantor camat tersebut banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.2.Jenis Penelitian

Karena data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan kuisioner, observasi dan wawancara untuk menganalisis dan menguraikan kondisi objektif tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dengan demikian penelitian ini termasuk penelitian deskriptif.

1.3.Populasi dan Sample

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik atau hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi dapat diartikan sebagai sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 30 orang yang terdiri dari 1 (satu) orang Camat, 1 (satu) orang Sekretaris Camat, 3 (tiga) orang Seksi, 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian, dan 22 (dua puluh dua) orang Pegawai dan Staf. Sedangkan

yang menjadi sample dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yakni seluruh pegawai di Kantor Camat Pasir Penyus kabupaten Indragiri Hulu, serta dilibatkan masyarakat sebagai informan guna menambah dan menguatkan data yang diperoleh dari responden agar nantinya data tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

Keadaan populasi dan sample penelitian dikantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

Tabel. 3.1. Keadaan Populasi dan Sample Penelitian di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

NO.	SUB POPULASI	POPULASI	SAMPLE
1.	Camat	1	1
2.	Sekretaris Camat	1	1
3.	Kepala Sub Bagian Program	1	1
4.	Kepala Sub Bagian Keuangan	1	1
5.	Kepala Sub Bagian Umum	1	1
6.	Kasi Pemerintahan	1	1
7.	Kasi Masyarakat Desa/Kelurahan	1	1
8.	Kasi Ketertiban Umum	1	1
9.	Staf	22	22
	Jumlah	30	30

Sumber: Kantor Camat Pasir Penyus Tahun 2011

1.4. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada dasarnya teknik sampling ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Namun dalam penelitian ini untuk menentukan berapa jumlah sample digunakan cara sensus, yaitu seluruh jumlah populasi dapat dijadikan sample dalam penelitian ini.

1.5.Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung dari objek yang sedang diteliti yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada Masyarakat di Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu. Data primer yang penulis peroleh langsung dari lokasi penelitian yang berhubungan dengan:

a. Kinerja pegawai meliputi:

1. Pengetahuan
2. Pengalaman
3. Kepribadian

2. Data Sekunder

Yaitu data yang dipergunakan sebagai data pendukung data primer, data sekunder yang diperoleh langsung dari laporan dan catatan atau dokumen dikantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu, meliputi:

- a. Gambaran umum daerah penelitian
- b. Jumlah pegawai dan tingkat pendidikan
- c. Pegawai berdasarkan pangkatan
- d. Uraian tugas

1.6.Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam buku Sugiono mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk melihat secara langsung keadaan yang sebenarnya yang ada di Kantor Camat Pasir Penyu.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi (1986) dalam buku Sugiono mengemukakan bahwa, anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview adalah bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya. Wawancara dapat dilakukan dengan tatap muka langsung dengan responden maupun dengan menggunakan media telepon. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada masyarakat yang berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti demi kesempurnaan data yang akan diperoleh.

c. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Hal ini merupakan pengumpulan data dengan menggunakan beberapa pertanyaan kepada responden dalam bentuk tertulis yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

1.7. Analisa Data

Setelah semua data terkumpul, maka selanjutnya memisahkan data berdasarkan jenisnya, setelah itu baru dilakukan kegiatan yang dinamakan meneliti data, seterusnya dianalisa dengan membuat laporan hasil penelitian dalam bentuk uraian-uraian dan dilengkapi dengan tabel. Adapun penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Adapun rumus yang digunakan untuk mencari persentase tersebut adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Persentase

F= Frekuensi

N= Nilai

100%= Bilangan tetap

Dalam penentuan kriteria penilaian dilakukan pengelompokan menjadi 4 kriteria penilaian yaitu baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik, hal itu mengacu

pada pendapat Suharsimi Arikunto, (1998:246). Adapun kriteria persentase tersebut yaitu sebagai berikut:

Persentase antara 86-100% dikatakan “Sangat Baik”

Persentase antara 76-85% dikatakan “Baik”

Persentase antara 66-75% dikatakan “Cukup Baik”

Persentase antara 50-55% dikatakan “Kurang Baik”

Persentase kurang dari 50% dikatakan “Tidak Baik”

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

1.1. Luas Wilayah

Dalam peraturan daerah Kabupaten Indragiri Hulu No.18 Tahun 2008 tentang pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat disebutkan bahwa Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan Pasir Penyu merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu yang memiliki luas wilayah 606,10 km² yang terdiri dari 13 kelurahan dan desa. Adapun ke 13 desa tersebut adalah Pasir Keranji, Air Molek 1, Candirejo, Air Molek 2, Lembah Dusun, Petalongan, Kembang Harum, Batu Gajah, Jati Rejo, Serumpun Jaya, Tanjung Gading, Sekar Mawar, Tanah Merah. Untuk lebih jelasnya berikut daftar tabel luas wilayah perkelurahan dan desa di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

Tabel 4.1 Daftar Luas Wilayah Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dan Jumlah Desa

NO	DESA	LUAS WILAYAH
1	Pasir Keranji	34.01 KM2
2	Air Molek 1	29.72 KM2
3	Candirejo	25.01 KM2
4	Air Molek 2	19.37 KM2
5	Lembah Dusun	23.01 KM2
6	Petalongan	118.78 KM2
7	Kembang Harum	23.33 KM2
8	Batu Gajah	12.02 KM2
9	Jati Rejo	25.09 KM2
10	Serumpun Jaya	49.09 KM2
11	Tanjung Gading	27.79 KM2
12	Sekar Mawar	101.97 KM2
13	Tanah Merah	94.59 KM2
Jumlah		606.10 KM2

Sumber Data: Kantor Camat Pasir Penyu 2012

Berdasarkan hasil evaluasi dan pengamatan dilapangan dapat diketahui bahwa yang menjadi batas-batas wilayah dari Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu adalah sebagai berikut:

Utara : Kecamatan Lirik

Timur : Kecamatan Sungai Lala

Selatan : Kecamatan Lirik dan Kecamatan Pasir Penyu

Barat : Kecamatan Sungai Lala

4.2. Kependudukan

a. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk di Kecamatan Pasir Penyu pada saat ini berjumlah 29.408 jiwa dengan komposisi penduduk yang heterogen secara kultural yang terdiri dari masyarakat melayu pada umumnya. Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Pasir Penyu selalu meningkat setiap tahunnya. Untuk lebih jelasnya jumlah penduduk di Kecamatan Pasir Penyu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

NO	DESA	LK	PR	JUMLAH
1	Pasir Keranji	270	257	527
2	Air Molek 1	3.495	3.345	6.840
3	Candirejo	2.788	2.647	5.435
4	Air Molek 2	1.034	931	1.965
5	Lembah Dusun	176	176	337
6	Petalongan	560	531	1.091
7	Kembang Harum	1.047	1.031	2.078
8	Batu Gajah	1.352	1.355	2.707
9	Jati Rejo	699	698	1.397
10	Serumpun Jaya	389	374	763
11	Tanjung Gading	1.146	1.092	2.238
12	Sekar Mawar	1.918	1.869	3.787
13	Tanah Merah	1.014	937	1.951
Jumlah		14.937	14.471	29.408

Sumber Data: Kantor Camat Pasir Penyu 2012

b. Mata Pencaharian

Kecamatan Pasir Penyu sebagian besar daerahnya dialiri oleh sungai indragiri dan sebagian lagi terdiri dari lahan sawit milik perusahaan maupun pribadi serta tambang minyak milik negara. Dimana daerah ini merupakan daerah produktif untuk daerah pertanian dan perkebunan. Bagi masyarakat yang tinggal didaerah aliran sungai indragiri memanfaatkan kondisi tanah yang subur sebagai lahan pertanian dan mata pencaharian mereka, sementara bagi masyarakat yang tinggal didaerah dataran tinggi sebagian besar bermata pencaharian sebagai petani karet maupun kelapa sawit, untuk masyarakat yang tinggal didaerah perkebunan dan perusahaan minyak bermata pencaharian sebagai karyawan perusahaan itu sendiri.

c. Kesehatan

Kabupaten Indragiri Hulu telah memiliki sarana dan prasarana kesehatan yang cukup layak untuk mengatasi masalah kesehatan masyarakat setempat.

Namun sebagian besar sarana dan prasarana kesehatan yang layak tersebut terletak dipusat kota rengat sebagai ibukota dari Kabupten Indragiri Hulu, oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum mampu menjangkau sarana kesehatan yang disediakan pemerintah tersebut dikarenakan alasan jarak tempuh yang cukup jauh, begitu juga dengan masyarakat Kecamatan Pasir Penyu. Namun pada masing-masing kecamatan telah disediakan puskesmas sebagai sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah demi kesejahteraan serta mengatasi masalah kesehatan masyarakatnya. Begitu juga di Kecamatan Pasir Penyu telah terdapat beberapa sarana kesehatan yang disediakan pemerintah maupun didirikan oleh swasta. Berikut ini adalah tabel sarana kesehatan yang ada di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu:

Tabel 4.3 Tabel Sarana Kesehatan Di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

NO	Desa	Puskesmas	Pustu	Poskesdes	Posyandu
1	Pasir Keranji	0	1	1	3
2	Air Molek 1	1	0	3	8
3	Candirejo	0	1	1	1
4	Air Molek 2	0	0	0	1
5	Lembah Dusun	0	0	0	2
6	Petalongan	0	1	0	1
7	Kembang Harum	0	0	0	6
8	Batu Gajah	0	0	0	2
9	Jati Rejo	0	0	0	1
10	Serumpun Jaya	0	0	0	1
11	Tanjung Gading	0	0	0	1
12	Sekar Mawar	0	0	0	2
13	Tanah Merah	0	0	0	1
Jumlah		1	3	5	30

Sumber Data : Kantor Puskesmas Kecamatan Pasir Penyu 2012

4.4. Pendidikan

Pendidikan sebagai sarana pembentuk generasi penerus bangsa merupakan komponen yang sangat penting bagi suatu daerah agar daerah tersebut memiliki

kemampuan untuk berkembang serta membantu masyarakatnya untuk dapat hidup sejahtera ditengah era globalisasi saat ini. Pendidikan sangat perlu ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai pada umumnya, sarana dan prasarana pendidikan yang dimaksud tersebut antara lain gedung sekolah mulai dari tingkat TK hingga SLTA harus tersedia di masing-masing daerah atau kecamatan. Sarana dan prasarana tersebut dimiliki, dibangun dan dikelola oleh pemerintah serta sebagian lagi dikelola oleh pihak swasta yang ikut berpartisipasi dalam menjalankan dan membangun sarana dan prasarana pendidikan guna meningkatkan kualitas pendidikan di Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu. Dalam pembangunan sarana dan prasarana pendidikan ini tidak hanya dilakukan dalam satu tahap saja, namun harus dilakukan secara bertahap, berkala dan berkelanjutan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini jumlah sarana dan prasana pendidikan yang ada di Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

Tabel 4.4 Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan Berdasarkan Desa dan Jenjang Pendidikan Di Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu

NO	DESA	JENJANG PENDIDIKAN							
		TK	SD	MDA	SMP	MTS	SMA	SMK	MA
1	Pasir Keranji	0	1	0	0	0	0	0	0
2	Air Molek 1	2	5	0	0	1	1	0	1
3	Candirejo	0	3	0	1	0	0	0	0
4	Air Molek 2	0	1	0	0	0	0	0	0
5	Lembah Dusun	0	0	0	1	0	0	0	0
6	Petalongan	0	1	0	0	0	0	0	0
7	Kembang Harum	0	1	0	0	0	0	0	0
8	Batu Gajah	0	1	0	1	1	1	0	1
9	Jati Rejo	0	2	0	0	0	0	0	0
10	Serumpun Jaya	0	1	0	0	0	1	0	0
11	Tanjung Gading	0	2	0	1	0	0	0	0
12	Sekar Mawar	0	4	0	1	0	0	0	0
13	Tanah Merah	1	1	0	1	0	1	1	0
Jumlah		3	22	0	6	2	4	1	2

Sumber Data: Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Pasir Penyus 2012

4.5. Sosial dan Keagamaan

Memeluk agama sesuai dengan keinginan dan kepercayaan masing-masing individu merupakan hak asasi yang dimiliki oleh tiap setiap manusia tanpa terkecuali. Kebebasan beragama di negara kita telah dijamin di dalam undang-undang dasar 1945 dalam pasal 29 yaitu toleransi antar umat beragama, kerukunan untuk beragama, tidak mencampur adukan kepercayaan. Mayoritas masyarakat pasir penyus adalah beragama islam yaitu 97% , kemudian 3 % beragama kristen dan budha. Adapun masyarakat yang beragama kristen dan budha merupakan masyarakat pendatang yang bekerja sebagai pedagang di pasar air molek dan pada umumnya mereka yang beragama kristen maupun budha tinggal di satu daerah. Walaupun islam merupakan agama mayoritas di kecamatan pasir penyus, tetapi masyarakatnya hidup rukun dan saling menghormati antar sesama.

Banyak jumlah sarana pendidikan yang dibangun di desa-desa yang ada di Kecamatan Pasir Penyus, namun sarana tersebut hanya didirikan ditengah-tengah masyarakat beragama mayoritas, sementara untuk agama minoritas mereka membangun sarana ibadah didaerah-daerah tertentu dekat pemukiman mereka. Pembangunan sarana ibadah diharapkan agar masyarakat dapat dengan mudah menjalankan ibadahnya sesuai dengan kepercayaan masing-masing. Berikut ini tabel jumlah sarana ibadah yang ada di Kecamatan Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

Tabel 4.5 Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

NO	DESA	MASJID	MUSHALA	GEREJA
1	Pasir Keranji	1	3	0
2	Air Molek 1	4	4	0
3	Candirejo	3	6	1
4	Air Molek 2	2	3	0
5	Lembah Dusun	1	6	0
6	Petalongan	2	3	0
7	Kembang Harum	1	4	0
8	Batu Gajah	2	6	0
9	Jati Rejo	2	3	0
10	Serumpun Jaya	1	3	1
11	Tanjung Gading	2	3	1
12	Sekar Mawar	1	5	1
13	Tanah Merah	4	5	1
Jumlah		26	58	5

Sumber Data: Kantor KUA Kecamatan Pasir Penyu 2012

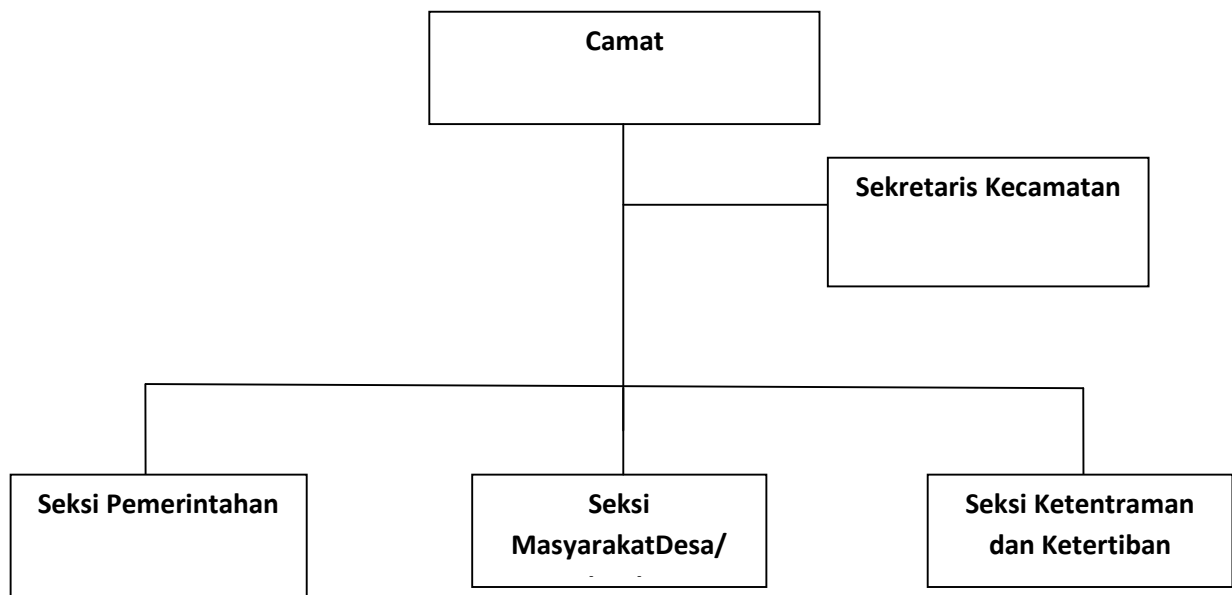
4.6. Struktur Pemerintahan

Tugas-tugas pemerintahan pada umumnya adalah melayani berbagai kepentingan masyarakat dalam berbagai segi kehidupan mulai dari masalah keamanan, kesehatan, kependudukan dan lain sebagainya. Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu yang terdiri dari 13 desa dan kelurahan adalah sebagai lembaga sosial milik pemerintah harus memberikan sumbangan yang besar kepada masyarakat untuk mewujudkan tujuan nasional. Adapun tujuan nasional tersebut adalah sesuai dengan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut SP. Siagian, suatu organisasi yang bagus bukanlah menciptakan dan mendudukan orang-orang dalam suatu jabatan. Untuk melihat struktur

organisasi pemerintahan kecamatan dan pemerintah desa di Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada struktur berikut:

Bagan I : Struktur Organisasi Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri
Hulu



Sumber Kantor Camat Pasir Penyu 2012

Untuk menegaskan tugas dan fungsi pada unsur-unsur organisasi pemerintah kecamatan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Camat

a. Tugas

Membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan

yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah.

b. Fungsi

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa, ketentraman dan ketertiban umum.
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang pemerintahan, PMD, ketentraman dan ketertiban umum.
3. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan.
4. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
5. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketertiban umum.
6. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
7. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
8. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
9. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/ kelurahan.
10. Pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.
11. Pelaksanaan fungsi pejabat-pejabat pembuat akta tanah.
12. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis instansi pemerintahan diwilayahnya.
13. Pengelolaan urusan kesekretariatan kecamatan
14. Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan bupati.

15. Pelaksanaan koordinasi pemungutan PBB, retribusi, dan pajak lainnya.
16. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan, dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas kecamatan.
17. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas serta fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas camat dibantu oleh sekretaris dan seksi:

2. Sekretaris Kecamatan

a. Tugas

Melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan keuangan.

b. Fungsi

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis dibidang program, umum dan keuangan.
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang program, umum dan keuangan.
3. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan dibidang pemerintahan PMD dan trantib.
4. Pengkoordinasian dan sinkronisasi pelaksanaan tugas kesekretariatan dibidang pemerintahan.
5. Pelaksanaan pelayanan legislasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat.

6. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan kesekretariatan dibidang pemerintahan, PMD dan trantib.
7. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kinerja kesekretariatan, bidang pemerintahan, PMD, dan trantib.
8. Pengkoordinasian penyusunan laporan realisasi anggaran dan kinerja program kecamatan.
9. Penyajian data dan informasi penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan.
10. Pengkoordinasian pengelolaan urusan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, kehumasan, dan keprotokolan.
11. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian.
12. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.
13. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang dan fungsinya.

Sekretaris dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh sub bagian:

a. Sub Bagian Program

1. Tugas

Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

2. Fungsi

- a. Penyiapan bahan pengumpulan dan inventarisasi data.

- b. Penyiapan bahan penyusunan pengkajian dan analisa data.
- c. Penyiapan bahan penyajian data.
- d. Penyiapan bahan penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran.
- e. Penyiapan bahan pengendalian, evaluasi dan pelaporan bidang program.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai tugas dan fungsinya.
- g. Kepala sub bagian dibantu oleh staf.

b. Sub Bagian Umum

1. Tugas

Melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, pelaksanaan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan.

2. Fungsi

- a. Penyiapan bahan kegiatan ketatausahaan.
- b. Penyiapan bahan pembinaan kepegawaian.
- c. Penyiapan bahan pengelolaan sarana dan prasarana.
- d. Penyiapan bahan penyelenggaraan urusan rumah tangga.
- e. Penyiapan bahan penyelenggaraan kehumasan.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- g. Kepala sub bagian dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

c. Sub Bagian Keuangan

1. Tugas

Melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan dalam administrasi keuangan.

2. Fungsi

- a. Penyiapan bahan penataan penerimaan keuangan.
- b. Penyiapan bahan penataan penggunaan keuangan.
- c. Penyiapan bahan pelaporan dan pertanggung jawaban keuangan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Kepala sub bagian dalam melaksanakan tugas dibantu oleh staf.

3. Seksi Pemerintahan

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas pembuatan, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan.

b. Fungsi

- 1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan.
- 2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintahan.

3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintahan.
5. Penyiapan bahan pembinaan pemerintahan desa/kelurahan.
6. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemerintahan.
7. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemerintahan.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
9. Kepala sub bagian dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

4. Seksi Pembangunan Masyarakat Desa/Kelurahan

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa mencakup pertanian (tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan), sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan pendidikan, pekerjaan umum (bina marga dan sumber daya air, cipta karya dan tata ruang), pasar, kebersihan dan pertamanan, koperasi, industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olah raga, energi dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi dan investasi, perencanaan dan pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan serta kesejahteraan sosial.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat dan desa.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat dan desa.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat dan desa.
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat dan desa.
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan desa.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
8. Kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

a. Tugas

Penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik,

perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana.

b. Fungsi

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran serta ketertiban umum.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian ketentraman dan ketertiban umum.
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum.
6. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
8. Kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh staf.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1 Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

Kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi dalam faktor kinerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap kerja sama diantara sesama pegawai dan pegawai dengan pimpinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

a. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai hendaknya dapat membantu dalam kelancaran penyelesaian pekerjaan, sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Bagi pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik tentu akan mampu memberikan pelayanan yang baik pula, serta dengan kemampuan yang dimiliki mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan sasaran yang di harapkan. Pengetahuan yang diukur dalam penelitian ini memiliki sub indikator yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai, sehingga dengan pengetahuan dan keterampilannya itu dapat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan kantor, berikutnya latar belakang pendidikan yang dimiliki seorang pegawai hendaknya mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, berikutnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang banyak, serta pegawai dapat mengoperasikan dan menggunakan alat-alat media penunjang pekerjaan agar

pekerjaan dapat selesai dengan cepat dan benar. Untuk lebih jelasnya berikut tabel tentang pengetahuan bila dilihat dari sub indikator pengetahuan dan keterampilan pegawai berdasarkan kuisioner:

Tabel 5.1 Tanggapan Responden Pengetahuan Dan Keterampilan Pegawai Terhadap Pelaksanaan Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	43%
2	Setuju	17	57%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui tanggapan responden bila ditinjau dari sub indikator pengetahuan dan keterampilannya. Terlihat bahwa yang paling banyak jawaban responden adalah yang menyatakan setuju yaitu dengan jumlah 17 pernyataan, atau sebesar 57% dari jumlah keseluruhan. Kemudian responden yang menyatakan dengan pernyataan sangat setuju, yaitu dengan jumlah pernyataan sebanyak 13 jawaban atau sebesar 43% dari jumlah keseluruhannya. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa yang paling banyak tanggapan responden bila dilihat dari sub indikator pengetahuan dan keterampilan adalah yang menyatakan setuju, yaitu dengan 17 pernyataan atau sebanyak 57% dari jumlah keseluruhannya. Persentase diatas berbeda dengan pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan bahwa kinerja pegawai masih sangat kurang baik jika dilihat dari sub indikator pengetahuan dan keterampilannya. Hal itu dapat peneliti katakan berdasarkan aktifitas dan kreatifitas pegawai itu sendiri, terlihat banyaknya pegawai yang diam dan menonton televisi pada waktu-waktu

tertentu. Namun tak berbeda dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Maret 2013, salah seorang masyarakat Sumiyati 49 Tahun mengatakan *“kinerja pegawai dikantor camat ini masih belum memuaskan saya sebagai masyarakat biasa, saya lihat pegawai tidak cepat tanggap dalam melayani masyarakat yang datang untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan proses administrasi, jadi kalau adik bertanya apakah kinerja pegawai jika dilihat dari indikator pengetahuan dan keterampilan dapat saya katakan tidak baik”*.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dilihat dari sub indikator latar belakang pendidikan. Latar belakang pendidikan disini maksudnya adalah tingkat pendidikan pegawai itu sendiri. Apabila seorang pegawai memiliki tingkat pendidikan yang tinggi maka kualitas yang dimiliki oleh pegawai tersebut akan baik pula karena latar belakang pendidikan yang dimiliki tersebut. Namun untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikiut ini:

Tabel 5.2 Tanggapan Responden Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dapat Memberikan Pelayanan Yang Prima Pada Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	37%
2	Setuju	19	63%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban setuju, yaitu dengan jumlah jawaban sebanyak 19 jawaban dari 30 keseluruhan jumlah responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban sangat

setuju yaitu sebanyak 11 jawaban atau sebesar 37% dari keseluruhan jumlah jawaban. Dari persentase diatas dapat diketahui bahwa yang paling banyak menjawab adalah pernyataan setuju yaitu dengan jumlah jawaban 19 atau sebesar 63% dari keseluruhan jumlah jawaban. Jika dilihat dari pengamatan peneliti dilapangan pada waktu penelitian tanggal 3 Maret 2013, memang benar bahwa latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sudah baik, hal ini dapat peneliti lihat dari tingkat pendidikan masing-masing pegawai tersebut yang dapat dikatakan sudah memenuhi kriteria. Namun dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Maret 2013 dengan salah seorang masyarakat bernama Pak Anto 39 Tahun mengatakan “ *Latar belakang pendidikan semua pegawai dikantor Camat ini memang sudah bagus, tapi buktinya, latar belakang pendidikan yang bagus tidak menjamin mereka bisa bekerja dengan baik*”.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang banyak. Maksudnya adalah dengan pengetahuan dan pengalaman yang baik maka kualitas seorang pegawai dapat dikatakan sangat baik dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat serta dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan benar serta tepat waktu sehingga hasil pekerjaan yang dihasilkan baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan pada umumnya. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3 Tanggapan Responden Pengetahuan Dan Pengalaman Yang Dimiliki Pegawai Dapat Menghasilkan Pekerjaan Yang Banyak Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	18	60%
3	Ragu-Ragu	3	10%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak adalah dengan jawaban setuju, yaitu dengan jumlah jawaban sebanyak 18 jawaban dari 30 keseluruhan jumlah responden. Selanjutnya adalah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 9 jawaban atau sebesar 30% dari keseluruhan jumlah jawaban. Selanjutnya adalah yang memberikan jawaban ragu-ragu yaitu sebanyak 3 jawaban dari 30 keseluruhan jumlah responden atau sebesar 10% keseluruhan dari jumlah jawaban. Dari persentase diatas, dapat kita ketahui bahwa responden yang paling banyak menjawab adalah dengan pernyataan setuju, yaitu dengan jumlah jawaban 18 atau sebesar 60% dari keseluruhan jumlah jawaban. Dilihat dari pengamatan peneliti dilapangan pada tanggal 3 Maret 2013, jika dilihat dari pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing pegawai sudah dapat dikatakan baik dilihat dari lama atau masa kerja serta tingkat pendidikan pegawai itu sendiri. Berikut petikan wawancara dengan masyarakat bernama Lukman 41 Tahun tentang kinerja pegawai dilihat dari sub indikator pengetahuan dan pengalaman pada tanggal 3 Maret 2013 “ Menurut saya pengetahuan dan pengalaman pegawai di Kantor Camat Pasir Penyu sudah baik, karena rata-rata dari pegawai disini sudah bekerja diatas 5 tahun, didukung lagi

dengan latar pendidikan mereka yang memang sarjana, tapi dari semua yang baik itu mereka tidak mampu memberikan perubahan dikantor Camat Pasir Penyu ini, sampai sekarang masalah disini masih sangat banyak dan dapat dikatakan berjalan ditempat”.

Berikut adalah kinerja pegawai dengan sub indikator kemampuan mengoperasikan dan menggunakan alat-alat serta media penunjang pekerjaan dikantor. Maksudnya adalah dengan kemampuan mengoperasikan dan menggunakan alat-alat media dapat membantu setiap pegawai dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan kantor dengan hasil yang baik dan waktu yang relatif singkat. Namun untuk lebih jelasnya kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 Tanggapan Responden Kemampuan Menggunakan Dan Mengoperasikan Alat-Alat Serta Media Penunjang Pekerjaan Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	15	50%
2	Setuju	15	50%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 jawaban dari 30 keseluruhan jumlah responden atau sebesar 50 % dari jumlah keseluruhan jawaban, begitu juga dengan yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 15 jawaban dari 30 keseluruhan jumlah responden atau sebesar 50% dari jumlah keseluruhan jawaban. Dilihat dari pengamatan peneliti di lapangan pada tanggal 3 Maret 2013 memang benar bahwa kinerja pegawai jika dilihat dari sub indikator kemampuan mengoperasikan dan

menggunakan alat-alat penunjang pekerjaan kantor dapat dikatakan baik hal ini dibuktikan dengan kemampuan setiap pegawai dalam menggunakan komputer atau laptop, printer serta alat-alat media lainnya sebagai sarana pendukung pelaksanaan pekerjaan agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan benar serta tepat waktu. Namun dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Maret 2013 dengan salah seorang masyarakat bernama Basri 35 Tahun menyatakan “ *Memang benar semua pegawai disini memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat-alat dan media penunjang pekerjaan kantor, tetapi yang saya lihat mereka tidak menggunakan alat-alat dan media itu sesuai dengan kebutuhan dan fungsinya, mereka menggunakan komputer untuk main internet pada saat jam kerja, hal ini menurut saya salah jika dilakukan oleh pegawai di saat jam kantor*”.

Berikut adalah rekapitulasi tanggapan responden terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dengan indikator Pengetahuan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dengan Indikator Pengalaman Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Sub Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
		Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%
1	Keterampilan	13	43	17	57	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Latar Belakang Pendidikan	12	40	18	60	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Pengalaman	9	30	18	60	3	10	0	0	0	0	30	100
4	Penggunaan Alat	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0	30	100
Jumlah		49	41%	69	57%	3	2%	0	0	0	0	120	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan dari indikator pengalaman, bahwa yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 49 pernyataan dan yang menjawab setuju sebanyak 69 pernyataan serta yang menjawab ragu-ragu yaitu sebanyak 3 pernyataan. Dari persentase diatas dapat diketahui bahwa dari indikator pengetahuan yang paling banyak menjawab adalah dengan jawaban setuju, yaitu berjumlah 69 pernyataan atau sebesar 57% dari jumlah keseluruhannya.

b. Kemampuan

Kemampuan dalam penelitian ini adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Yang menjadi sub indikator dalam penelitian ini tentang kemampuan adalah skill seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat-alat yang ada dikantor, kemampuan pegawai dalam mencari solusi jika terjadi permasalahan dengan pekerjaan, kecerdasan yang dimiliki oleh pegawai, sehingga dengan kecerdasan yang dimilikinya dapat membantunya dalam pelaksanaan pekerjaan, dan kemampuan fisik yang dimiliki pegawai, sehingga stamina pegawai tidak cepat terkuras dalam melaksanakan pekerjaan. Pertama kinerja pegawai bila dilihat dengan sub indikator skill, maksudnya disini adalah skill yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Apabila pegawai mempunyai skill yang bagus, maka akan menimbulkan kinerja yang baik pula. Untuk lebih jelasnya mengenai kinerja pegawai dilihat dari sub indikator skillnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6 Tanggapan Responden Skill Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	21	70%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah pernyataan setuju yaitu 21 pernyataan atau sebanyak 70% dari jumlah keseluruhannya. Selanjutnya adalah yang menjawab pernyataan sangat setuju yaitu dengan jawaban sebanyak 9 pernyataan atau sebesar 30% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan presentasi diatas bahwa yang paling banyak melontarkan pernyataan adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 21 jawaban, sementara sisanya menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 9 jawaban. Hal ini sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan pada tanggal 3 Maret 2013, bahwa semua pegawai telah memiliki skill yang baik untuk melaksanakan pekerjaannya, namun skill yang mereka miliki belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh pegawai tersebut. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada tanggal 3 Maret 2013 dengan salah seorang masyarakat bernama bu Sumiyati 49 Tahun yang sedang melakukan pengurusan KK di Kantor Camat Pasir Penyu “ *Menurut ibu kinerja pegawai disini sangat lambat, tapi kalau dilihat dari skill nya ibu rasa semua pegawai disini sudah memiliki skill yang bagus, tapi masalahnya apakah*

skill yang mereka miliki sudah diterapkan dalam pekerjaan mereka? Buktinya sampai sekarang pelayanan di Kantor Camat Pasir Penyus ini masih jauh dari kata memuaskan”.

Berikut adalah kinerja pegawai dengan sub indikator penguasaan alat-alat kantor. Dalam artian bagaimana kemampuan seorang pegawai dalam menguasai alat-alat yang ada di kantor sebagai media penunjang terlaksananya pekerjaan di kantor. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Penguasaan Alat-Alat Kantor Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	14	47%
2	Setuju	15	50%
3	Ragu-Ragu	1	3%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 15 pernyataan atau sebesar 50% dari jumlah keseluruhan. Selanjutnya adalah yang menjawab pernyataan sangat setuju yaitu dengan jawaban sebanyak 14 pernyataan atau sebesar 47% dari jumlah keseluruhannya. Selanjutnya adalah yang menjawab ragu-ragu dengan jawaban sebanyak 1 jawaban atau sebesar 3% dari jumlah keseluruhan. Berdasarkan hasil presentasi diatas bahwa yang paling banyak melontarkan pernyataan adalah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 15 jawaban atau sebesar 50% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai

yang dilihat dari sub indikator penguasaan alat-alat kantor, hasilnya sama, yaitu dapat dikatakan baik dibuktikan dengan kemampuan setiap pegawai menggunakan sarana dan prasarana yang ada di kantor sebagai media penunjang pelaksanaan pekerjaan kantor. Berikut ini adalah petikan wawancara dengan seorang masyarakat bernama Caryono 58 Tahun di Kecamatan Pasir Penyu pada tanggal 3 Maret 2013 “ Kalau menurut saya kemampuan pegawai dalam menguasai alat-alat kantor memang sudah baik dek, tapi tetap saja dengan kemampuan mereka menguasai alat-alat kantor dan lain sebagainya mereka masih saja belum mampu memberikan pelayanan prima kepada kami masyarakat disini”.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator kemampuan mencari solusi. Maksudnya adalah jika terjadi permasalahan dengan pekerjaan, seorang pegawai dapat mencari solusi terbaik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan demikian maka kinerja seorang pegawai tersebut dapat dikatakan baik. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8. Tanggapan Responden Kemampuan Mencari Solusi Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	37%
2	Setuju	18	60%
3	Ragu-Ragu	1	3%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah

pernyataan setuju yaitu 18 pernyataan atau sebanyak 60% dari jumlah keseluruhannya. Selanjutnya adalah yang menjawab pernyataan sangat setuju yaitu dengan jawaban sebanyak 11 pernyataan atau sebesar 37% dari jumlah keseluruhannya. Sementara itu untuk yang memberikan jawaban Ragu-Ragu ada sebanyak 1 responden atau sebesar 3% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan presentasi diatas bahwa yang paling banyak melontarkan pernyataan adalah dengan jawaban setuju yaitu sebesar 18 jawaban atau sebesar 60% dari jumlah keseluruhannya. Sementara itu berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada tanggal 3 Maret 2013 terlihat bahwa pegawai tidak mampu memberikan solusi terbaik terhadap masalah yang terjadi di kantor, hal ini dibuktikan dengan pengurusan KTP, KK dan lain sebagainya tidak mampu diselesaikan tepat waktu sehingga membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada tanggal 3 maret 2013 dengan salah seorang masyarakat bernama Pak Sabar 44 Tahun sebagai berikut “*menurut bapak dek, kinerja pegawai disini masih sangat jelek dibandingkan kecamatan-kecamatan lain yang ada di kabupaten inhu, apalagi kalau dilihat dari kemampuan mereka dalam memberikan solusi, kalau memang mereka bisa memberi dan mencari solusi dari masalah-masalah yang ada kenapa sampai sekarang masalah yang ada di kantor camat ini belum dapat diatasi? Bahkan pelayanan yang mereka berikan semakin buruk dek*”.

Berikut adalah kinerja pegawai dengan sub indikator kecerdasan. Maksudnya adalah kepintaran seorang pegawai dalam melaksanakan semua pekerjaan yang diberikan kepadanya, sehingga dengan pekerjaanya itu dapat

memberikan prestasi dalam pekerjaan. Apabila pegawai dapat bekerja dengan kecerdasan tersebut, maka akan memperoleh kinerja yang baik pula. Namun apakah hal itu terwujud pada Kantor Camat Pasir Penyu? Dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.9. Tanggapan Responden Kecerdasan Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	20%
2	Setuju	23	77%
3	Ragu-Ragu	1	3%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 23 pernyataan atau sebesar 77% dari jumlah keseluruhannya. Selanjutnya adalah yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 6 pernyataan atau sebesar 20% dari jumlah keseluruhannya. Dan 1 jawaban menyatakan ragu-ragu atau sebesar 3% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil presentasi diatas bahwa yang paling banyak melontarkan pernyataan adalah yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 23 pernyataan. Sementara itu dari hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari sub indikator kecerdasan dapat dikatakan cukup baik dilihat dari latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai di Kantor Camat Pasir Penyu. Selanjutnya dari hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2013 dengan seorang masyarakat bernama Sinur 36 Tahun peneliti menemukan jawaban yang mengejutkan “ Menurut saya semua

pegawai yang bekerja disini memang cukup cerdas, tetapi untuk bekerja disini tidak cukup dengan cerdas, kalau yang mereka miliki sekarang adalah kecerdasan untuk memeras masyarakat, bukan kecerdasan untuk bekerja dan memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Berikutnya adalah kinerja pegawai pada kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dengan sub indikator kemampuan fisik. Maksudnya stamina yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Sehingga dengan stamina prima yang dimiliki oleh pegawai dapat memberikan kinerja yang baik bagi pegawai tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10. Tanggapan Responden Kemampuan Fisik Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	7	23%
2	Setuju	19	64%
3	Ragu-Ragu	4	13%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 19 pernyataan atau sebesar 64% dari jumlah keseluruhannya. Selanjutnya adalah yang menjawab sangat setuju yaitu dengan jawaban sebanyak 7 pernyataan atau sebesar 23% dari jumlah keseluruhannya. Kemudian dengan jawaban Ragu-Ragu dengan jumlah jawaban sebanyak 4 pernyataan atau sebesar 13% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil

presentasi diatas bahwa yang paling banyak memberikan pernyataan adalah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 19 pernyataan atau sebesar 64% dari jumlah keseluruhannya. Hal ini berbanding terbalik dengan yang peneliti lihat dilapangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Maret 2013 terlihat bahwa apa yang menjadi sub indikator masih sangat jauh dari apa yang diharapkan, yaitu kinerja pegawai dengan stamina prima untuk dapat bekerja/masuk kerja setiap waktu efektif kerja. Pada kenyataan masih banyak pegawai yang jarang atau tidak masuk kantor dikarenakan alasan-alasan tertentu, sehingga pekerjaan dikantor semakin menumpuk dan terbengkalai, dari fenomena ini bahwa yang menjadi korban adalah masyarakat sebagai konsumen penerima layanan jasa. Berikut ini hasil petikan wawancara dengan seorang masyarakat bernama Aris 33 Tahun pada tanggal 5 Maret 2013 “ *Kemampuan fisik pegawai terhadap pekerjaannya kalau menurut saya belum maksimal, kenapa saya katakan belum maksimal? Karena yang terjadi pegawai tidak mampu menyelesaikan proses pembuatan KTP, KK dan yang lainnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan, bahkan kalau menurut saya, KTP dan KK yang saya urus di Kantor Camat Pasir Penyu ini tidak mereka kerjakan, sehingga setelah menunggu waktu selama berbulan-bulan baru selesai, itupun karena saya desak*”.

Berikut adalah rekapitulasi kinerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dengan sub indikator kemampuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11. Rekapitulasi Tanggapan Responden Dengan Indikator Kemampuan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indragiri Hulu

No	Sub Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
		Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%
1	Skill	9	30	21	70	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Penguasaan Alat	14	47	15	50	1	3	0	0	0	0	30	100
3	Mencari Solusi	11	37	18	60	1	3	0	0	0	0	30	100
4	Kecerdasan	6	20	23	77	1	3	0	0	0	0	30	100
5	Fisik	7	23	19	63	4	14	0	0	0	0	30	100
Jumlah		47	31%	96	64%	7	5%	0	0%	0	0%	150	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan dari indikator kemampuan bahwa yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 31% dan yang menjawab setuju sebanyak 64% kemudian yang menjawab ragu-ragu adalah sebanyak 5%. Dari hasil persentase diatas dapat diketahui bahwa dari indikator kemampuan yang paling banyak menjawab adalah dengan jawaban setuju yaitu berjumlah 64% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari indikator kemampuan fisik bagi pegawai, hasilnya berbeda, yaitu masih kurang baik atau belum sesuai dengan apa yang harusnya dilakukan oleh setiap pegawai, namun responden menyatakan baik.

c. Kepribadian

Kepribadian dalam penelitian ini adalah kepribadian seorang pegawai baik itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun kepribadian yang diperlihatkan antar sesama pegawai. Adapun kepribadian yang dimaksud dalam penelitian ini dengan lima indikator, yaitu reaksi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dikantor, berikutnya adalah etika pegawai, yaitu

bagaimana seorang pegawai beretika dengan baik antar sesama pegawai, selanjutnya adalah interaksi, yaitu seperti apa seorang pegawai bila berinteraksi dengan masyarakat yang datang ke kantor, indikator yang keempat adalah reaksi, yaitu bagaimana tindakan yang diambil pegawai dalam mengatasi permasalahan, dan yang terakhir adalah semangat dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai. Untuk lebih jelasnya berikut adalah tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan kepadanya mengenai kepribadianya mengenai sub indikator reaksi dalam bekerja:

Tabel 5.12. Tanggapan Responden Reaksi Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	30%
2	Setuju	20	67%
3	Ragu-Ragu	1	3%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat jawaban mana yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan. Terlihat bahwa yang paling banyak menjawab adalah pernyataan setuju yaitu 20 pernyataan atau sebanyak 67% dari jumlah keseluruhannya. Kemudian adalah yang menjawab sangat setuju yaitu 9 pernyataan atau sebesar 30% dari jumlah keseluruhannya. Terakhir adalah yang menjawab ragu-ragu yaitu 1 pernyataan atau sebesar 3% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari sub indikator reaksi, yang peneliti laksanakan pada tanggal 3 Maret 2013 hasilnya berbanding terbalik dengan hasil kuisioner.

Terlihat bahwa pegawai belum dapat bereaksi dengan baik terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan, hal ini dibuktikan dengan pengerjaan KTP salah seorang masyarakat dari kelurahan tanah merah yang belum juga selesai hingga batas waktu yang telah ditentukan, dan pegawai tidak mampu memberi reaksi yang baik terhadap fenomena tersebut. Sementara dari hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2013 dengan seorang masyarakat bernama Riyani 25 Tahun peneliti menemukan jawaban sebagai berikut “ *Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Camat ini dapat dikatakan baik, saya sudah bolak balik ngurus surat pindah ya nggak selesai-selesai, malah waktu dan biaya yang saya keluarkan tidak sesuai rasanya dengan pelayanan yang mereka berikan*”.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator interaksi. Maksudnya disini adalah bagaimana seorang pegawai berinteraksi dalam melaksanakan pekerjaan. Apabila pegawai dapat berinteraksi dengan baik, maka dapat dikatakan kinerja pegawai tersebut baik, tetapi sebaliknya jika interaksinya kurang baik, tentu saja kinerjanya dapat dikatakan kurang baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 5.13. Tanggapan Responden Interaksi Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	7	23%
2	Setuju	23	77%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat jawaban mana yang paling banyak menjawab adalah pernyataan setuju yaitu 23 pernyataan atau sebesar 77% dari jumlah keseluruhannya. Kemudian yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 pernyataan atau sebesar 23% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil presentasi diatas bahwa yang paling banyak melontarkan pernyataan adalah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 23 pernyataan. Tetapi berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari sub indikator interaksi pegawai, hasilnya masih tidak sesuai dengan tanggapan yang diberikan oleh responden. Bahwa sebenarnya berdasarkan pengamatan peneliti kinerja pegawai jika dilihat dari sub indikator interaksi masih kurang baik dan belum dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan jasa dari pegawai di Kantor Camat Pasir Peny. Sedangkan menurut salah seorang masyarakat bernama Vera 31 Tahun yang peneliti wawancarai pada tanggal 5 Maret 2013 mengatakan “ *Interaksi pegawai itu sebenarnya sangat bagus, bahkan menurut saya bagus sekali, tetapi bagusnya kalau sama orang berduit saja, kalau sama masyarakat biasa seperti saya ya seperti tidak di anggap bahkan apa yang saya urus disini tidak akan selesai jika saya tidak sering-sering datang ke kantor untuk menanyakan hasilnya*”.

Berikut adalah kinerja pegawai dengan sub indikator kejujuran, maksudnya adalah kejujuran seorang pegawai terhadap sesama pegawai dan juga kepada pimpinan serta kepada masyarakat sebagai penerima layanan dan sebagai pihak yang langsung bertatap muka dengan pegawai dalam setiap proses pengurusan administrasi. Untuk lebih jelasnya kita lihat tabel dibawah ini:

Tabel 5.14. Tanggapan Responden Kejujuran Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	27%
2	Setuju	20	67%
3	Ragu-Ragu	2	6%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Pengamatan Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak diberikan responden terhadap sub indikator tersebut adalah jawaban setuju yaitu 20 pernyataan atau sebesar 67% dari jumlah keseluruhannya. Berikutnya adalah yang menjawab sangat setuju yaitu 8 pernyataan atau sebesar 27% dari jumlah keseluruhannya. Terakhir adalah yang menjawab ragu-ragu yaitu 2 pernyataan atau sebesar 6% dari jumlah keseluruhannya. Dapat kita simpulkan bahwa yang paling banyak memberikan jawaban adalah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 20 pernyataan atau sebesar 67% dari jumlah keseluruhannya. Jika dilihat dari observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Maret 2013 peneliti tidak mampu mengukur tingkat kejujuran seseorang, dikarenakan kejujuran tidak dapat diukur melainkan dapat dilihat dan dirasakan karena kejujuran tergantung dari individu itu sendiri. Tetapi berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2013 dengan seorang masyarakat bernama Rudianto 42 Tahun peneliti menemukan jawaban sebagai berikut “ *Pegawai disini nggak ada yang jujur dek, ngurus KTP biayanya 45 ribu tapi dibilang 150 ribu kalau mau selesai, belum lagi saya merasa diperas kalau mau mengurus surat-surat disini, kalau nggak saya bayar surat-surat saya nggak akan selesai tapi kalau saya bayar rasanya rugi*

saja memberi mereka uang cuma-cuma sebanyak itu dan dengan cara yang tidak wajar, jadi kesimpulannya pegawai disini tidak ada yang jujur”.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan sub indikator perilaku, maksudnya disini adalah perilaku yang dicerminkan oleh setiap pegawai dalam bekerja. Baik perilaku yang dicerminkan, maka baik pula kinerjanya, begitupun sebaliknya. Selanjutnya untuk memperjelas dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15. Tanggapan Responden Perilaku Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	20%
2	Setuju	24	80%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Pengamatan Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 24 pernyataan atau sebesar 80% dari jumlah keseluruhan, selanjutnya adalah yang menjawab sangat setuju yaitu dengan 6 pernyataan atau sebesar 20% dari jumlah keseluruhan. Jelas hasilnya bahwa yang paling banyak memberikan jawaban adalah dengan jawaban setuju. Namun berdasarkan pengamatan peneliti terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari sub indikator perilaku pegawai pada tanggal 3 Maret 2013, hasilnya sesuai yaitu kinerja pegawai jika dilihat dari sub indikator perilaku pegawai sudah dapat dikatakan baik bahwa perilaku pegawai dikantor dalam memberikan pelayanan sudah mampu menempatkan diri sebagaimana mestinya dan memberikan

pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Namun dari hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2013 dengan salah seorang masyarakat bernama anisman 52 Tahun mengatakan “ *Perilaku semua pegawai disini memang bagus dek, tapi kita kan disini tidak hanya ingin mendapatkan perilaku yang baik itu saja, tapi kita juga butuh kinerja mereka yang baik dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat*”.

Berikutnya adalah kinerja pegawai dengan indikator bersemangat, maksudnya adalah semangat pantang menyerah yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kantor. Dengan semangat yang tinggi, maka akan didapatkan kinerja yang baik. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5.16. Tanggapan Responden Semangat Pegawai Terhadap Pekerjaan Yang Akan Dikerjakan Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	33%
2	Setuju	20	67%
3	Ragu-Ragu	0	0%
4	Kurang Setuju	0	0%
5	Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak disampaikan oleh responden terhadap pernyataan yang diajukan adalah pernyataan setuju yaitu 20 pernyataan atau sebesar 67% dari jumlah keseluruhannya. Selanjutnya adalah yang menjawab sangat setuju yaitu dengan jawaban 10 pernyataan atau sebesar 33% dari jumlah keseluruhannya. Berdasarkan hasil presentasi diatas dapat dengan jelas kita lihat bahwa yang

paling banyak memberikan jawabannya adalah dengan jawaban setuju yaitu sebanyak 20 pernyataan atau sebesar 67% dari jumlah keseluruhannya. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Maret 2013 didapat hasil yang sama, bahwa semangat kerja pegawai dapat dikatakan baik dilihat dari absensi pegawai serta kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor. Namun dari hasil wawancara pada tanggal 6 Maret 2013 dengan salah seorang masyarakat bernama Iyus 42 Tahun didapat jawaban sebagai berikut “ *Semua pegawai disini selalu bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan mereka jika masyarakat mau membayar lebih untuk pekerjaan mereka, tapi kalau kita tidak mau membayar berkas-berkas kita jangankan dikerjakan dengan semangat malah menjadi sampah di dalam kantor dan tidak dikerjakan*”.

Berikut adalah rekapitulasi tanggapan responden terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dengan indikator kepribadian. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Dengan Indikator Kepribadian Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Sub Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
		Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%
1	Reaksi	9	30	20	67	1	3	0	0	0	0	30	100
2	Etika	7	23	23	77	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Interaksi	8	27	20	67	2	6	0	0	0	0	30	100
4	Kejujuran	6	20	24	80	0	0	0	0	0	0	30	100
5	Semangat	10	33	20	67	0	0	0	0	0	0	30	100
Jumlah		40	27	107	72	3	1	0	0	0	0	150	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Untuk mengetahui kinerja pegawai secara umum pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat dari rekapitulasi tanggapan responden tentang kinerja pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang telah menjadi tugas-tugas kedinasan, hal itu lebih lanjut disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 5.18. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu

No	Indikator	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
		Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%
1	Pengetahuan	49	41	69	57	3	1	0	0	0	0	121	100
2	Kemampuan	47	31	96	64	7	5	0	0	0	0	150	100
3	Kepribadian	40	27	107	72	3	1	0	0	0	0	150	100
Jumlah		136	33%	272	64%	13	3%	0	0	0	0	421	100%

Sumber Data: Hasil Penelitian Lapangan 2013

Dari tabel rekapitulasi dapat diketahui bahwa secara keseluruhan dari kinerja pegawai yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 33% dan yang menjawab setuju sebanyak 64% serta yang menjawab ragu-ragu adalah sebanyak 3%. Dari persentase diatas dapat diketahui bahwa dari semua indikator yang paling banyak menjawab adalah dengan jawaban setuju, yaitu berjumlah 64%.

5.2 Pembahasan

Untuk lebih mempermudah dalam persentase tersebut, maka digunakan dengan skor yaitu:

Yang menjawab A = 5

Yang menjawab B = 4

Yang menjawab C = 3

Yang menjawab D = 2

Yang menjawab E = 1

Keterangan:

A yaitu dengan jawaban sangat setuju

B yaitu dengan jawaban setuju

C yaitu dengan jawaban ragu-ragu

D yaitu dengan jawaban kurang setuju

E yaitu dengan jawaban tidak setuju

Hasil

$$A = 5 \times 136 = 680$$

$$B = 4 \times 272 = 1088$$

$$C = 3 \times 3 = 9$$

$$P = \frac{1777}{2105} \times 100\%$$

$$P = 84,41$$

Dari ilustrasi diatas, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu dapat dikatakan Baik.

5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten indragiri hulu

Kemampuan kinerja pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan kedinasan memang sangat diharapkan oleh setiap instansi atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian kemampuan aparatur

sangat menentukan keberhasilan atas pekerjaan yang dilaksanakan pegawai, apalagi instansi pemerintah kecamatan yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu tentu mendapat faktor yang mempengaruhinya, terutama hasil kerja pegawai yang selalu jadi sorotan bagi setiap masyarakat dalam pelayanan.

Kantor Camat Pasir Penyu merupakan instansi pemerintah dalam perpanjangan tangan dari pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dengan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat kompleks terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pegawai-pegawai yang menghasilkan kerja yang baik dan mempunyai kemampuan sumber daya manusia yang tinggi serta saling membangun kerja yang akrab antar sesama pegawai di kantor dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Sehubungan dengan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu.

A. Kualitas Kerja

Pekerjaan yang dihasilkan oleh setiap pegawai tentu dengan harapan dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat yang merupakan salah satunya kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pegawai. Dengan demikian bahwa kualitas kerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyu ada faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kualitas kerja. Kualitas kerja

dimaksud adalah bagaimana seorang pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, maka kualitas kerja pegawai sudah dapat dikatakan baik, namun apabila masyarakat selalu mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka dapat dikatakan bahwa kualitas kerja pegawai kurang baik.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, dan wawancara dengan beberapa masyarakat serta berdasarkan kuisioner yang diajukan ternyata benar, adanya indikasi masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Maka hal itu dapat dikatakan bahwa kualitas kerja yang dilaksanakan pegawai menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

B. Kuantitas Kerja

Banyaknya pekerjaan yang dilakukan dan kesempurnaan dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tentu sudah menjadi tujuan utama dalam instansi pemerintahan dan juga organisasi, terutama instansi pemerintahan pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil kerja yang baik dan tepat waktu tentu merupakan hal yang sangat mutlak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya untuk melaksanakan hal itu tidaklah mudah, tentu banyak faktor yang mempengaruhinya, dan salah satunya adalah kuantitas kerja. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah banyaknya suatu pekerjaan dan ketepatan waktu yang digunakan

oleh setiap pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Masyarakat yang datang ke kantor akan merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Apabila setiap pekerjaannya dilaksanakan dengan baik dan sempurna serta dengan memakai waktu secukupnya. Namun masyarakat akan merasa tidak nyaman dan merasa dirugikan apabila setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai selalu hasilnya tidak maksimal dan memakan waktu yang cukup lama melebihi waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti serta kuisioner bahwa masih banyaknya masyarakat yang merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman terhadap hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai karena seringkali memakai waktu yang cukup lama. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kuantitas kerja bisa dikatakan merupakan faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian ternyata Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu jika dilihat dari tanggapan responden dapat dikatakan Sangat Baik. Hal itu berdasarkan persentase jumlah kuisioner yang diajukan kepada responden yaitu semua pegawai menyatakan kinerja pegawai dikatakan Baik atau sebanyak 84,41% responden menyatakan setuju jika kinerja pegawai dari semua sub indikator dinyatakan Baik.
2. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu adalah kualitas dan kuantitas kerja

6.2. Saran

1. Untuk menciptakan kinerja pegawai yang lebih baik, hendaknya pengetahuan, kemampuan dan kepribadian pegawai dapat lebih ditingkatkan lagi melalui berbagai pelatihan kerja serta bimbingan dan didukung penuh oleh pimpinannya. Sehingga dengan adanya berbagai macam pelatihan dan bimbingan maka kemampuan para pegawai dalam bekerja akan dapat ditingkatkan, dengan demikian pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik, dan memperoleh hasil yang baik serta kinerja pegawainya dapat dikatakan baik.
2. Untuk mengantisipasi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, hendaknya seorang atasan atau pimpinan harus mengetahui kemampuan pegawainya dalam melaksanakan setiap pekerjaan serta pembagian tugas yang sesuai

dengan kemampuan dan skill yang dimilikinya agar masyarakat selalu merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang prima dari pegawai itu sendiri.

3. Diharapkan agar pemimpin memberikan perhatian pada kinerja pegawainya, karena dengan mengetahui kinerja pegawai dapat diukur apakah layanan yang diberikan kepada masyarakat sudah maksimal atau belum.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu sp, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- 2003, *Kesadaran Disiplin Bagi Setiap Pegawai Negeri Sipil dalam Bekerja*. Jakarta. Bumi Aksara
- Kencana, Syafiie Inu, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bumi Aksara, Bandung. 2003.
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. PT. BPFE. Yogyakarta.
- Manulang, 1996, *Manajemen Tenaga Kerja*, Karya Darma IIP, Jakarta
- Nawawi, Hadari, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Dilingkungan Perusahaan dan Industri*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makasar; Alfabeta Bandung.
- Pegawai Negeri terhadap Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kapegawaian.
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2009
- Sinungan Muchdarsyah, 1995, *Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai*. Yogyakarta. Graham
- Sugyono. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2003.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, KENCANA PRENADA MEDIA GROUP, Jakarta, 2010.
- Thohah, Miftah. *Perilaku Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2003
- PP No. 30 tahun 1980 tentang disiplin pegawai negeri (penggunaan waktu kerja dalam pelaksanaan tugasnya).
- PP No. 10 tahun 1979 dan surat edaran kepala BAKN No. 02/SE/1980 tanggal 11 Februari tentang daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan dan mengenai pokok-pokok yang berhubungan dengan tata cara pelaksanaan pekerjaan.
- PP No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Melaksanakan Pekerjaan.
- Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999, Pegawai negeri sipil pusat dan pegawai negeri sipil daerah.